

Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Certifiante

Contrat pro.

Contrat appr.

Réf. : 25188190F — Mise à jour : 11 juin 2026

Organisme responsable : **AFPA ENTREPRISES BRETAGNE**

Contenu

Objectifs

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

Programme

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance

1. Prendre en charge l'accueil physique et téléphonique, y compris dans des situations complexes.

- Traiter les flux d'information et les demandes des interlocuteurs internes et externes.
- Utiliser les outils de communication collaboratifs.
- S'approprier les bases de la communication en anglais pour accueillir un public non francophone.

2. Participer à l'organisation des activités d'une équipe ou d'une petite structure.

- Prendre en charge le traitement des dossiers administratifs, de leur constitution jusqu'à leur archivage, y compris les dossiers commerciaux (administration des ventes).
- Traiter les réclamations.
- S'approprier les bases de l'anglais pour traiter une demande simple d'un interlocuteur non francophone.

Module de synthèse.

Gérer l'accueil et la gestion administrative d'une structure : Gestion des demandes et des dossiers administratifs et commerciaux en utilisant les bases de l'anglais pour se faire comprendre

Finalisation du dossier professionnel et la rédaction du document pour l'évaluation de la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers"

Session d'examen

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Code RNCP : 41239

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

M1602 — Opérations administratives

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2127522	Présentiel	Langueux	22/03/2026	11/03/2027
2195518	Présentiel	Langueux	27/09/2026	18/11/2027
2275711	Présentiel	Langueux	21/06/2026	08/07/2027
2316341	Présentiel	Brest	06/09/2026	08/09/2027
2316342	Présentiel	Brest	06/12/2026	09/12/2027
2316343	Présentiel	Morlaix	28/06/2026	28/06/2027
2316344	Présentiel	Morlaix	06/09/2026	07/09/2027
2316345	Présentiel	Morlaix	15/11/2026	18/11/2027

Source : GREF Bretagne #25188190F